ETRE ASSISTANTE AUJOURD'HUI : MODE D'EMPLOI

Améliorer son efficacité & ses méthodes de travail

Durée : 3 journées

Les Participants :
Assistantes de PME – PMI déjà en poste et souhaitant se perfectionner.

Notre Choix Pédagogique : repose sur une approche pragmatique. Après un exposé des concepts, des méthodes et des outils, la formatrice animera des exercices et des mises en situations.

Notre intervenante :
Consultante et formatrice en communication et techniques administrative.

L'Organisation :

Lieu : A définir

Dates : A définir

Horaires : 09h00 – 17h30

Coût par participant : 900 € H.T

Renseignements et inscriptions :
Gaëlle IMBERT

LES OBJECTIFS :

- Repérer les caractéristiques d'une communication efficace, orale et écrite, et les comportements qui font la différence,
- Connaître des outils et des méthodes d'organisation pour mieux gérer son temps.

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- **ROLE ET MISSIONS DE L'ASSISTANTE**
  - Réflexion sur la fonction « assistante », sa place dans l'organisation, ses responsabilités et ses objectifs.
- **AMÉLIORER LES RELATIONS INTER-PERSONNELLES :**
  - Quelques clés pour bien communiquer,
  - Les difficultés dans les situations quotidiennes : mécanismes et outils de la communication,
- **L'ACCUEIL ET L'UTILISATION DE L'OUTIL TELEPHONE**
  - 20 secondes pour une bonne 1ere impression,
  - Les attitudes à adopter,
  - Savoir formuler sa pensée : choisir ses mots et construire des phrases dans un langage professionnel,
  - Mener efficacement un entretien téléphonique,
  - Faire face aux situations et aux appels difficiles,
  - Gérer accueil physique et téléphonique en simultané.
  - Savoir prendre un message.
- **EXPRESSION ÉCRITE : ECRIRE POUR ETRE LU**
  - Analyse des différentes formes de l'expression écrite
  - Rappel des principes fondamentaux et des règles à observer,
  - La particularité du courrier électronique.
- **S'ORGANISER ET ARBITRER SES PRIORITES**
  - La circulation de l'information (courrier,…)
  - Les clés pour un archivage et un classement efficaces.
  - Réflexion sur les méthodes de travail (organisation, suivi des devis, gestion du temps, des courriers électroniques, …)
  - Evaluation de sa propre organisation (les bonnes questions à se poser).
- **DÉFINIR DES AXES D'AMÉLIORATION PERSONNELLE**